

TEIL 05 – ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR SOFTWAREWARTUNG

1 Anwendungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Softwarewartung ergänzen die AGB Teil 01 und Teil 03 von Allgeier, soweit die in der Auftragsbestätigung definierten Leistungen die Wartung von von Allgeier erstellter Standard Software umfassen.

2 Wartungsleistungen

2.1 Allgeier stellt dem Kunden einen Second- und Third-Level-Support für die Software gemäß der Auftragsbestätigung und der Leistungsbeschreibung Wartung (Anlage 1) zur Verfügung. Die Wartungsleistungen von Allgeier dürfen ausschließlich durch den First-Level-Support des Kunden in Anspruch genommen werden.

2.2 Allgeier ist berechtigt, die Wartungsleistungen der Weiterentwicklung der Software und dem technischen Fortschritt anzupassen. Ist eine solche Anpassung dem Kunden nicht zumutbar, kann dieser die Wartungsleistungen innerhalb von vier (4) Wochen nach Bekanntgabe der Anpassung außerordentlich mit einer Frist von vier (4) Wochen kündigen.

2.3 Dem Kunden ist bekannt und er akzeptiert, dass Allgeier lediglich die aktuelle Major-Release-Version der Software sowie die direkte Major-Release-Vorgängerversion davon im Rahmen von Wartungsleistungen unterstützt. Führt die Veröffentlichung einer neuen Major-Release-Version durch Allgeier dazu, dass die vom Kunden verwendete Software nicht länger im Rahmen der Wartungsleistungen unterstützt wird, kann dieser die Wartungsleistungen innerhalb von vier (4) Wochen nach Veröffentlichung der neuen Major-Release-Version außerordentlich mit einer Frist von vier (4) Wochen kündigen.

3 Ausschlüsse von Wartungsleistungen

3.1 Die Beseitigung von Störungen, Schäden oder Fehlern, die der Kunde durch unsachgemäße Verwendung, Fehlbedienung, nicht der Produktbeschreibung entsprechende IT-Umgebung, die eigenständige Installation von Updates, Upgrades oder Bugfixes, fehlerhafte Hardware oder sonstige, nicht von Allgeier zu vertretende, Umstände verursacht bzw. die durch Einwirkung Dritter verursacht werden, ist grundsätzlich nicht Bestandteil der Wartungsleistungen. Angepasste oder individualisierte Bestandteile der Software unterliegen ebenfalls nicht den Wartungsleistungen.

3.2 Derartige und weitergehende Leistungen (z.B. Individualisierung von Software, Services in Verbindung mit der Software, etc.) bedürfen einer gesonderten Vereinbarung zu gesonderten Vertragsbedingungen und gegen gesonderte Vergütung zwischen dem Kunden und Allgeier.

4 Mitwirkungspflichten und Beistellungsleistungen

Der Kunde wird zusätzlich zu den in der Auftragsbestätigung vereinbarten Mitwirkungspflichten und Beistellungsleistungen insbesondere folgende Mitwirkungspflichten erfüllen und Beistellungsleistungen erbringen:

- Der Kunde etabliert und betreibt einen First-Level-Support für die Software, durch den die von Nutzern eingehenden Tickets geprüft und einfache Störungen bzw. Fehler in der Bedienung oder unsachgemäße Verwendung gelöst werden. Die Aufgaben des First-Level-Supports umfassen insbesondere:
 - o Ist die Software verbunden (Konnektivität)?
 - o Sind die eingegebenen Daten valide?
 - o Wird ein unterstützter Browser verwendet?
 - o Sind alle Browser- und Sicherheitseinstellungen richtig?
 - o Sind die Bezugsobjekte (Dokumente, Meldungen) vorhanden und zur Bearbeitung freigegeben?
- Der Kunde ist verpflichtet, mindestens drei (3) Nutzer zu benennen, die eine angemessene Schulung für die Erbringung von First-Level-Support-Leistungen durchgeführt haben.
- Der Kunde wird sämtliche Fehlermeldungen über das von Allgeier bereitgestellte Ticket-System (Online-Portal) abgeben.
- Sämtliche Fehlermeldungen müssen eine detaillierte, nachvollziehbare Fehlerbeschreibung enthalten, auf deren Basis der Fehler reproduziert werden kann. Diese muss zumindest Logfiles und Screenshots des Fehlers beinhalten und auf Basis der im Ticket System vorgegebenen Standard-E-Mail verfasst sein.
- Der Kunde wird die technischen Anforderungen für eine Remote-Aufschaltung durch den Support von Allgeier sicherstellen (in der Regel per Team-Viewer bzw. VPN).

5 Vergütung

5.1 Die Vergütung für die Wartungsleistungen beträgt 20% des Lizenzpreises gemäß der jeweils aktuellen Preisliste von Allgeier pro Kalenderjahr.

5.2 Die Vergütung ist jeweils jährlich im Voraus zu bezahlen. Die Zahlung muss bis spätestens 01. Januar auf dem Konto von Allgeier eingegangen sein.

5.3 Nimmt Allgeier unterjährig eine Preisanpassung vor, bezahlen der Kunde bzw. Allgeier den Mehr- oder Minderbetrag. Allgeier wird hierfür nach Ablauf der Widerspruchsfrist des Kunden gemäß AGB Teil 03 eine entsprechende Rechnung stellen. Die Ausgleichszahlung wird mit Zugang dieser Rechnung beim Kunden fällig.

5.4 Widerspricht der Kunde der Preisanpassung durch Allgeier, hat Allgeier das Recht, diese Ergänzung Wartung innerhalb von vier (4) Wochen nach Zugang des Widerspruchs außerordentlich mit einer Frist von vier (4) Wochen zu kündigen. Kündigt Allgeier nicht, werden die Wartungsleistungen unverändert weiter erbracht.

TEIL 05 – ANLAGE 1 – LEISTUNGSBESCHREIBUNG WARTUNG

Die Wartungsleistungen von Allgeier umfassen den Second- und Third-Level-Support. Der Support von Allgeier ist – soweit in der Auftragsbestätigung nichts Abweichendes vereinbart ist – während der regulären Geschäftszeiten (werktags zwischen 09:00 und 17:00 Uhr) verfügbar. Das Ticket-System von Allgeier ist erreichbar unter dem in der Auftragsbestätigung angegebenen Link.

1 Second-Level-Support

Soweit nicht in der Auftragsbestätigung abweichend definiert, umfassen die Wartungsleistungen von Allgeier im Bereich Second-Level-Support:

- Überprüfung der Software auf Fehler
- Überprüfung des Webservers auf Fehler
- Durchsicht der Logdateien
- Überprüfung der Konnektivität zwischen Systemen
- Überprüfung des Logins des Synchronisations-Users
- Überprüfung, ob die entsprechenden Rechte zur Verfügung stehen
- Überprüfung aller relevanten Konfigurations- und Kommunikationseinstellungen der Software und des Webservers
- Aufschalten über Remote-Wartungszugang zur weiteren Fehleranalyse und -behebung

2 Third-Level-Support

Soweit nicht in der Auftragsbestätigung abweichend definiert, umfassen die Wartungsleistungen von Allgeier im Bereich Third-Level-Support:

- Störungsbearbeitung, die der Second-Level-Support nicht lösen kann
- Beseitigung aller Fehler der Software inklusive der Datenbank, des Webservers und der Kommunikationseinstellungen, die zum Betrieb der Software erforderlich sind und nach Vorgaben von Allgeier vorgenommen wurden
- Unterstützung der Administratoren bei komplexen Problemen und Fragestellungen
- Aufschalten über Remote-Wartungszugang zur weiteren Fehleranalyse und -behebung